



# Személybiztosítási kárrendezési tájékoztató

## 1. BEVEZETŐ

A SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. 1993. júliusi időponttól kezdte meg személybiztosítási termékeinek értékesítését és ehhez kapcsolódóan vezette be kárrendezési tevékenységét. A társaság a személybiztosítási kárrendezési szolgáltatását azóta is magas szolgáltatási színvonalon nyújtja, melynek köszönhetően a szolgáltatási igényt benyújtó ügyfelek jogos kárigényük gyors és rugalmas megtérítésére számíthatnak.

Társaságunk tevékenysége során kiemelt figyelmet fordít arra, hogy szolgáltatásait az ügyfelek igényeinek megfelelően, az ügyfélközpontúságot szem előtt tartva folyamatosan alakítsa és tovább fejlessze.

A kárrendezési központ Budapesten, a Társaság központjában működik, szolgáltatási igénybejelentés a személyes ügyfélszolgálaton is megtehető.

## 2. A KÁRBEJELENTÉS MÓDJAI

**A kárbejelentés az adott káreseményre vonatkozóan az alábbiak szerint tehető meg a biztosító felé. Újabb bejelentésben hivatkozni kell a korábbi bejelentésre is.**

A személybiztosítási (élet-, baleset-, betegség- ill. egészségbiztosítás vagy vagyonszolgáltatáshoz kötött kiegészítő élet- vagy balesetbiztosítás) szerződéssel rendelkező ügyfeleink a bejelentéseiket az alábbi módokon tehetik meg.

**Online:** a honlapunkon, a Személybiztosítási károk bejelentése menüpont alatt,

<https://www.signal.hu/hu/szemelyikar/karbejelenlo>

**Személyesen:** a központi ügyfélszolgálaton – 1123 Budapest, Alkotás u. 50.,

**E-mail:** a honlapunkon elérhetők a Személybiztosítási igénybejelentő nyomtatvány, és szükség esetén a hozzá kapcsolódó egyéb kiegészítő nyomtatványok (pl. Pmt. általi ügyfélazonosítási kötelezettség nyomtatványai) hiánytalan kitöltését követően, továbbá azokhoz csatolva az egyéb (pl. orvosi) dokumentumokat, a [szemelykarrendezes@signal.hu](mailto:szemelykarrendezes@signal.hu) címre küldhetők.

## 3. A KÁRBEJELENTÉS NYOMTATVÁNYAI

A benyújtandó iratokra vonatkozóan részletes tájékoztatás a **Személybiztosítási szolgáltatási igénybejelentőn** – melynek kitöltése on-line bejelentések kivételével minden esetben szükséges – található, kérjük, szíveskedjen azt figyelmesen áttanulmányozni.

Néhány példa leggyakoribb káreseményekre, és a benyújtandó iratokra vonatkozóan:

- **Elérési szolgáltatás:** a szükséges dokumentumokat a biztosítási tartam lejáratí időpontját követően kell a Biztosító rendelkezésére bocsájtani a biztosítási kötvénnyel (bemutatóra szóló kötvény esetén) és a biztosított életben létét igazoló dokumentummal együtt. Elérési szolgáltatásnál a szolgáltatásra jogosult személy a szerződés elérési kedvezményezettje.
- **Haláleseti szolgáltatás:** biztosítási kötvény (bemutatóra szóló kötvény esetén), biztosított, együttbiztosított halotti anyakönyvi kivonata, halottvizsgálati bizonyítvány, a halál okát igazoló egyéb orvosi vagy hatósági bizonyítvány másolata, zárójelentések, stb. A szolgáltatásra jogosult személy a szerződés haláleseti kedvezményezettje.
- **Baleseti halál esetén:** biztosítási kötvény (bemutatóra szóló kötvény esetén), halotti anyakönyvi kivonat, halottvizsgálati bizonyítvány, hatósági jegyzőkönyvek, határozatok, véralkohol ill. toxikus anyagok szedésére vonatkozó vizsgálati eredmény, a baleset utáni valamennyi orvosi dokumentáció másolata.



- Baleseti egészségkárosodás: baleset utáni összes orvosi dokumentáció, baleset időpontját követő 1 év után a kezelőorvos által írt részletes állapotjelentés.
- Csonttörés: orvosi dokumentációk, röntgen lelet a csonttörésről.
- Műteti térítés: a WHO kódot tartalmazó kórházi zárójelentés.
- Kórházi napidíj: kórházi zárójelentés.

A szolgáltatási igényhez benyújtandó dokumentumok biztosítási termékenként és azon belül szolgáltatásonként is eltérőek, további részleteket a biztosítási feltételekben talál a szolgáltatásokhoz kapcsolódóan.

## A Személybiztosítási szolgáltatási igénybejelentő kitöltésére vonatkozó kiegészítő tájékoztatás

FONTOS, hogy:

- a szerződő, biztosított ill. az együttbiztosított a személyes adataival töltse ki a dokumentum minden vonatkozó mezőjét és aláírásával hitelesítse azokat,
- a személyes adatok kezelésre vonatkozó nyilatkozatot a biztosított/együttbiztosított, örökös ill. a kedvezményezett írja alá,
- baleseti esemény bejelentésekor a baleset körülményeire vonatkozó adatok kitöltésre kerüljenek,
- megjelölje, hogy pontosan milyen szolgáltatást kíván a kedvezményezett igénybe venni,
- a kedvezményezett töltse ki a nyomtatvány rá vonatkozó részét a személyes adataival és a jelölje, hogy hová kéri a szolgáltatás kifizetését, valamint tegye meg a szükséges nyilatkozatokat a dokumentumban és aláírásával hitelesítse azokat,
- amennyiben további dokumentum kitöltése szükséges, a Személybiztosítási szolgáltatási igénybejelentőn tett nyilatkozatok alapján, akkor azokat is csatolja kitöltve a bejelentéshez,
- a dokumentumok minden oldalán a megfelelő aláírásoknak a kitöltés dátumával együtt szerepelnie kell.

A szolgáltatási igény bejelentéséhez szükséges nyomtatványok elérhetőek az interneten is az alábbi elérhetőségen a Dokumentumtárban:

<https://www.signal.hu/hu/szemelyikar/karbejelento>

**Fontos,** hogy az igénybejelentő lapon adja meg mobiltelefonszámát, e-mail címét és bankszámlaszámát – amennyiben rendelkezik ezekkel. Ezek az adatok a hatékonyabb, gyorsabb kommunikációt és kárrendezést segíthetik elő. A központi ügyfélszolgálaton történő kárbejelentés esetében a személyes ügyintézés eredményeképpen az igénylő megkapja a **Személybiztosítási szolgáltatási igénybejelentő nyomtatványt**, azt akár helyben is kitöltheti, melyben munkatársaink a segítségére lesznek.

**Fontos,** hogy a **Személybiztosítási szolgáltatási igénybejelentő nyomtatványt**, annak minden, az igénybejelentéshez szükséges oldalán minden adatot töltsön ki, dátummal és aláírással minden érintett személy ellátása, jogi személy bejelentése esetén cégszerű aláírással lássa el és mellékelje az aláírási címpéldány másolatát valamint a szolgáltatási igénybejelentőn még jelölt dokumentumokat. Ennek hiányában a kárrendező munkatársaknak hiánypótlásra kell felkérni az ügyfelet, mely a kárrendezés elhúzódását eredményezheti.

Bármelyik kárbejelentési formát választja az ügyfél, az információk a Személybiztosítási kárrendezési osztályra érkeznek, ahol társaságunk kárrendező munkatársai dolgozzák fel a beérkező dokumentumokat.

Az igénybejelentés elbírálása után a kárrendező munkatársak részletesen jelzik az ügyfélnek az esetlegesen hiányzó dokumentumokat és azok pótlására hívják fel a figyelmét, illetve ha lehetséges, a kárrendezés lezárásaképpen elindítják a jogos szolgáltatási összeg kifizetését. E miatt a kommunikációs lépés miatt hangsúlyos a **Személybiztosítási szolgáltatási igénybejelentő nyomtatvány** ügyfél elérhetőségeit tartalmazó részeinek kitöltése.

## 4. A KÁRÖSSZEG KIFIZETÉSÉNEK LEHETSÉGES MÓDJAI

- Az ügyfél által a **Személybiztosítási szolgáltatási igénybejelentő nyomtatványon** megadott **bankszámlaszámra történő átutalás**. Amennyiben a kedvezményezett jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, vagy jogi személyiséggel rendelkező szervezet (jogi személy) és a szervezet cégnyilvántartásban bejegyzett, akkor az ott szereplő bankszámlára utalhatunk.



- **Magánszemély esetén postai kézbesítéssel.** Ebben az esetben bizonyos – adott postahivataltól függő – összeg felett a címzettnek a postát fel kell keresnie az összeg átvételéhez. Ez utóbbi folyamat átfutási ideje akár egy hét is lehet a postai szolgáltatás idejével együtt.

## 5. HATÁRIDŐK

Az ügyfél kárbejelentésének biztosítóhoz való beérkezésétől számítva

- a szolgáltatási igény elbírálására, a tájékoztatások megadására és a szolgáltatási összeg kifizetésére vonatkozó határidőt a biztosítási feltételek valamint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény rögzíti.
- a biztosítási feltételekben a határidő a kárigény elbírálására és a jogos kárigény kifizetésére vonatkozóan termékenként eltérő lehet, de minden esetben a kárrendezéshez szükséges utolsó dokumentum beérkezéséhez kötött, az azt követő 15 vagy 30 napot jelent.

## 6. A SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI

A szolgáltatási igények kifizetése összegbiztosítások esetén a biztosítási kötvényben és a biztosítási feltételekben részletezettek alapján, az azokban meghatározott összegben és pénznemben, valamint költségtérítések esetén számlával igazolt összeg ellenértékeként történhet.

Egyezségi kárrendezés: külön megállapodás esetén, az írásban rögzített, mindkét fél által elfogadott egyezségi megállapodásban meghatározott szolgáltatási összeg kerül kifizetésre.

## 7. A KÁRRENDEZÉSHEZ KÉRT IRATOK FELSOROLÁSA

A biztosítási feltételek tartalmazzák a biztosító által elkérhető iratok felsorolását.

<https://www.signal.hu/hu/balesetbiztositas>

<https://www.signal.hu/hu/eletbiztositasok>

<https://www.signal.hu/hu/lakasbiztositasok>

## 8. ADATKEZELÉS

Az adatkezelési irányelveink megtalálhatóak a honlapunkon:

<https://www.signal.hu/hu/adatkezelesi-iranyelveink>

## 9. A SZEMÉLYBIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI OSZTÁLY ELÉRHETŐSÉGEI

E-mail: [szemelykarrendezes@signal.hu](mailto:szemelykarrendezes@signal.hu)

## 10. TOVÁBBI TÁJÉKOZTATÁS

1. számú melléklet – a kárrendezés folyamatának egyszerűsített ábrája

SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.

SIG 5413



1123 Budapest, Alkotás u. 50.  
+36 1 458 4200  
[www.signal.hu](http://www.signal.hu)



# 1. SZ. MELLÉKLET

## EGYSZERŰSÍTETT FOLYAMATÁBRA

### A KÁRRENDEZÉS FOLYAMATÁNAK EGYSZERŰSÍTETT ÁBRÁZOLÁSA AZ EGYES LÉPÉSEK AKTÍV RÉSZTVEVŐIVEL

